

إدارة الموارد البشرية ودورها في تطبيق المعايير العالمية للتقييس في المؤسسات الفندقية في الجزائر

Human resources management and its role in the application of international standards of standardization in hotel establishments in Algeria

د. ملاحى رقية

Melahi rekia

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، مخبر POIDEX، rekia.melahi@univ-mosta.dz

تاريخ النشر: 2022/12/30

تاريخ القبول: 2022/11/05

تاريخ الاستلام: 2022/07/13

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير إدارة الموارد البشرية على فعالية تبني المعايير العالمية للتقييس في تطوير المؤسسات الفندقية في الجزائر وكذا المعوقات والصعوبات التي تواجهها لتبني وتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO؛ ولتحقيق ذلك تم صياغة استبانة وزعت على عينة تتكون من 190 عامل في المؤسسات الفندقية في غرب الجزائر، وتم معالجة البيانات عن طريق (SPSS). وتم التوصل الى وجود صعوبة في قبول التغيير للعمال وعدم اكتساب استعدادات ثقافية حول تبني المعايير العلمية للتقييس

كلمات مفتاحية: إدارة الموارد البشرية، إدارة الجودة الشاملة، التقييس، جودة الخدمة الفندقية.

تصنيفات JEL : M19 ، Z32

Abstract:

This study aims to know the extent of the impact of human resources management on the effectiveness of adopting international standards of standardization .in the development of hotel institutions in Algeria, as well as the obstacles and difficulties they face in adopting and applying international standards for ISO standardization; To achieve this, a questionnaire was formulated and distributed to a sample of 190 workers in hotel establishments in western Algeria, and the data was processed by (SPSS).

After the analysis, it was found that there is a difficulty in accepting change for workers and not gaining cultural preparations about adopting scientific standards for standardization

Keywords: human resource management, total quality management, standardization, hotel service quality.

JEL Classification Codes : M19 ، Z32

المؤلف المرسل: ملاحى رقية، الإيميل: rekia.melahi@univ-mosta.dz

1. مقدمة:

المواصفات القياسية العالمية وجودة الخدمة يعتبران أحد مصادر القدرة التنافسية وهذا نظرا لتأثيرها على سمعة المؤسسة الفندقية لدى زبائنها، وتمكّنها من البقاء والاستمرار والتطور في ظل المتغيرات البيئية الراهنة للاقتصاد المحلي والعالمي.

يعد الاهتمام بالجودة وإدارة الموارد البشرية لتبني التقييس في المؤسسات الفندقية أصبح ضرورة حتمية في مجال الخدمات التي تقدمها الفنادق الجزائرية؛ فالجزائر تهتم بوضع البرامج والخطوط الكبرى التي يجب أن يقوم عليها القطاع السياحي كان موازيا مع وضعها لبرامج تضمن جودة الخدمات التي تقدمها المرافق السياحية خاصة المؤسسات الفندقية بداية من المرافق الموجودة، مع حث مسيرتها على ضرورة تحسين مستوى جودة الخدمات التي يقدمونها، وفي هذا السياق نجد أنه ومن بين الآليات التي تم برمجتها لأجل تنفيذ هذا المخطط نذكر مخطط جودة السياحة الجزائرية الذي يعد كمرجع ودليل لكل المؤسسات السياحية والفندقية خاصة التي ترغب في اتخاذ منهج الجودة كخطوة في نشاطها. وكذا آلية المشاريع ذات الأولوية السياحية، التي تضم جملة من المشاريع الكبرى التي تم تسطير إنجازها خلال فترة المخطط المحددة والمتمثلة أساسا في فنادق جديدة وقرى سياحية وحتى حضائر إيكولوجية سياحية فمنها ما شرع فيه ومنها ما هو في طريق الإنجاز.

الاشكالية: نحاول في هذه الورقة البحثية الاجابة على الاشكالية التالية:

كيف تؤثر إدارة الموارد البشرية على تطبيق المعايير العالمية للتقييس في المؤسسات الفندقية

في الجزائر؟

الفرضيات: في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها، أملين في تحقيقها ميدانيا:

– **الفرضية الأولى:** توفر الموارد البشرية وعمليات التدريب تساعد المؤسسات الفندقية في تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO عند مستوى دلالة احصائية $\alpha=0.05$.

– **الفرضية الثانية:** عدم مقاومة العاملين للتغيير يساعد المؤسسات الفندقية في تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO عند مستوى دلالة احصائية $\alpha=0.05$.

أهداف الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة نواة لعمل متكامل يقوم بدراسة مدى أهمية إدارة الموارد البشرية لاعتماد المعايير العالمية للتقييم لتطوير المؤسسات الفندقية والقطاع السياحي ككل في الجزائر؛ لما لهذا القطاع أهمية بالغة في تحقيق التنمية المستدامة وكسب وفاء السائح سواء كان أجنبي أو محلي.

منهجية الدراسة:

اشتملت منهجية الدراسة على العناصر التالية: المنهج الوصفي من خلال عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والتقييم وإدارة الجودة الشاملة، وجودة الخدمة الفندقية والتنمية السياحية المستدامة. بالإضافة إلى إبراز مدى تأثير إدارة الموارد البشرية على تبني المعايير العالمية للتقييم في المؤسسات الفندقية في غرب الجزائر؛ بالاعتماد على الاستقصاء كوسيلة أساسية لجمع المعلومات الضرورية التي تخدم موضوع بحثنا وعلى المقابلة الشخصية مع المستجوبين، وتم معالجة البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

تقسيمات الدراسة: تم تقسيم الدراسة الى عنصرين رئيسين:

- أهمية إدارة الموارد البشرية في تطبيق الجودة في المؤسسات الفندقية؛
- أثر إدارة الموارد البشرية على تبني المعايير العالمية للتقييم في تطوير المؤسسات الفندقية في غرب الجزائر.

2. أهمية إدارة الموارد البشرية في تطبيق الجودة في المؤسسات الفندقية:

1.2 مفاهيم أساسية في إدارة الموارد البشرية:

— إدارة الموارد البشرية:

هي إدارة ووظيفة أساسية في المؤسسات، تعمل على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية التي تعمل فيها من خلال استراتيجية تشتمل على مجموعة السياسات المتعددة بشكل يتوافق مع استراتيجية المنظمة ورسالتها ويساهم في تحقيقه. (فرج علي عمار، البهلول ناصر المقدولي، 2021، ص5).

- التدريب:

هو مجموعة من العمليات التي تكسب الأفراد تطويرا في المهارة والمعرفة لغرض رفع مستوى الأداء بما يحقق نتائج إيجابية للإدارة والعاملين، ويعرف بأنه الجهد المخطط والمنظم من قبل المؤسسة لتزويد العاملين بمعارف معينة وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي (بن عيشي عمار، بن واضح الهاشمي، 2018، ص192).

- التطوير:

هو نشاط مهم تركز عليه أغلب المؤسسات، فمن خلاله يمكن أن يكتسب المتدربون المهارات والخبرات ويمتلكون المعرفة وحتى تعديل سلوكهم، وبالتالي إمكانية غرس الأفكار والانطباعات حول فهم طبيعة العمليات والمهام الموكلة للأفراد العاملين، بما يعزز من قدراتهم ومهاراتهم بدقة ووضوح أكثر وصولا إلى الحقائق. (طاري عبد القادر، بن زيدان حاج، 2021، ص3)

- تعريف الأداء:

هو عملية يتم من خلالها قياس ما حققته المؤسسة من انجازات مقارنة بالمستويات المرغوب الحصول عليها، عن طريق معاينة المستمرة للعمليات بمدى تحقق من أهداف وتنفيذ الخطط ودراية كافية لما حدث ويحدث فعلا. (مبسوط عبد القادر، جمال الهواري، هوارية مبسوط، 2021، ص132)

2.2. تعريف التقييس:

يعرف التقييس على أنه " نشاط يهدف إلى تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين، من خلال وضع شروط للاستخدام الشائع والمتكرر، آخذا بعين الاعتبار مشاكل فعلية ومحتملة " (Jean Noger, 1991, pp. 12-13).

يتضح من خلال التعريف السابق أن التقييس هو نشاط أو عملية لإعداد وإصدار وتطبيق قواعد (مواصفات قياسية) من أجل ترسيخ النظام في مجال نشاطات معينة هامة، أو بمشاركة جميع المعنيين (الاقتصاديين، الاجتماعيين والتقنيين). (ملاحى رقية، 2015-2016، صفحة 29).

في عالم يتطور ويتحول بسرعة متزايدة تقنيا واقتصاديا في مختلف أنواع العلاقات الدولية فإن المحيط الاقتصادي بحاجة ماسة لاستقرار التأثيرات الناتجة عن ذلك، فإن ذلك يتم توفيره من خلال مواصفات ومقاييس، والتي يمكن اعتمادها وتطبيقها في مجال التكنولوجيا والعلوم. (بشني يوسف، ملاحى رقية، 2020، صفحة 50)

- تعريف المنظمة العالمية للتقييس ISO:

مصطلح إيزو (ISO) هو عبارة عن اختصار لاسم المنظمة الدولية للتقييس (المعايير والمواصفات)، وكلمة ISO هي مستنبطة من الكلمة اليونانية ISOS والتي تعني التساوي ولقد اشتقت منها الحروف الثلاثة الأولى لاسم المنظمة العالمية للتقييس وهي الهيئة المعنية بإصدار مواصفات عالمية تكون المرجح الأصلي والحكم عند أي تبادل تجاري سلعي كان أم خدمي. (بشني يوسف، ملاحى رقية، 2020، صفحة 51)

4.2 ادارة الموارد البشرية وجودة الخدمات الفندقية:

- تعريف الجودة:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو الشيء، وكانت تعني قديما الدقة والاتقان. (بشني يوسف، ملاحى رقية، 2020، صفحة 51)، ويقول BAGLIN إن جودة المنتج أو الخدمة هي مدى كفاءته على تلبية رغبات المستهلكين. (Gerard Baglin, 1990, p 439)

أما الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة فتعرفها بأنها " عبارة عن مجموعة الخصائص والخصائص المتوفرة في المنتج والتي تعطي الكفاءة لتلبية الحاجيات ". (Robert H, Johenson Matar, 1992, p 15)

- ادارة الجودة الشاملة:

يعرف Sehcter ادارة الجودة الشاملة بأنها: " خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة أفراد التنظيم بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفعالية عالية وفي أقصر وقت ممكن" (فقعاع توفيق، 2021، صفحة 210)

- المؤسسات الفندقية:

حسب المرسوم التنفيذي 158/19: "بأنها كل مؤسسة ذات طابع تجاري تستقبل زبائن مارين أو مقيمين دون أن يتخذوها سكنا لهم، وتوفر لهم أساسا خدمات الإقامة مصحوبة بالخدمات المرتبطة بها" (دحمان احمد، شطوح محمد، 2021، صفحة 245)

- خطوات إدارة الموارد البشرية في مؤسسات التسيير الفندقية:

- أهم الخطوات التي يجب أن تسيير عليها الإدارة لمواجهة تحديات العولمة والتي منها: (سعادي طارق، بن داود سفيان، كندي محمد أمين، 2020، صص 336-337)
- وضع استراتيجيات هيكلية تعتمد على إعادة النظر في السياسات التنظيمية للفندق، وتمكين العاملين من التكوين في مختلف خدماته عادة تصميم الوظائف؛
 - الاهتمام بتنمية وتطوير الموارد البشرية لتكون قادرة على قبول وتوطين التغيير بما يمكن من مواكبة التغيرات بحيث تتمكن الفنادق من القدرة على المنافسة والاستمرارية والحضور العالمي؛
 - الحاجة إلى تطوير قدرة مخرجات التعليم على التكيف السريع مع متغيرات السوق، خاصة في ظل إعادة تقسيم العمل على المستوى الدولي، مما يتطلب أنظمة تعليمية قادرة على توفير موارد بشرية تتمكن من استيعاب التقنية الحديثة والتعامل معها؛
 - التعرف إلى رؤية المعنيين بالموارد البشرية في الفنادق فيما يتعلق باستراتيجيات إدارة الموارد البشرية وذلك للحد من آثار هذه التحديات وانعكاساتها على أداء هذه المؤسسات مما يجعلها قادرة على إدارة الموارد، النمو والمنافسة ومواكبة التغيرات والمستجدات والعمل وفق الرؤى العالمية في ممارسة الموارد البشرية وذلك تماشياً مع ظاهرة العولمة؛

5.2 قياس جودة الخدمات الفندقية والتنمية السياحية المستدامة:

ويؤكد (جودة) أن من الأمور الهامة في ثقافة الجودة هو التركيز على ثقافة خدمة الزبون، إذ أن ثقافة الجودة تقود إلى غرس ثقافة خدمة الزبون سواء كان هذا الزبون داخلياً أم خارجياً. (ملاحي رقية، 2015-2016، صفحة 195)

- قياس جودة الخدمات الفندقية

إن الخدمات الفندقية باعتبارها فرع من الخدمات عموماً، فإن درجة الجودة بها وكما سبق وبيناه هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة وقد ميز "Gronroos 1990" (Gronos Kristian, 1990, p. 110) بين نوعين من الجودة المدركة وهما الجودة الفنية "technical quality" والجودة الوظيفية "functional quality"، أما الجودة الفنية فهي ما يتم تقديمه للعميل فعلاً ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها، على حين أن الجودة الوظيفية هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة.

- مفهوم التنمية السياحية المستدامة:

تعرف التنمية السياحية المستدامة والمتوازنة بأنها تنمية يبدأ تنفيذها بعد دراسة علمية كاملة، ومخطط داخل إطار التخطيط المتكامل للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية داخل الوطن ككل أو داخل أي إقليم من الدولة، تتجمع فيه مقومات التنمية السياحية من عناصر جذب طبيعية وحضارية أو أيهما. (رقية ملاحى، خيرة قوبع، مريم نواله، 2020، ص256)

3. دور إدارة الموارد البشرية في تبني معايير التقييم العالمية وتطوير المؤسسات الفندقية في غرب الجزائر:

1.3 الطريقة والأدوات المستخدمة

- نموذج الدراسة: تحوي الدراسة على متغير تابع ومتغيرات مستقلة:

- المتغير التابع: تطبيق معايير العالمية للتقييم في المؤسسات الفندقية في الجزائر.
- المتغيرات المستقلة: مجموع العوامل التي تؤثر في تطبيق المعايير العالمية للتقييم:
 - ✓ انعدام التدريب وعدم وعي الكوادر البشرية بمعايير ومتطلبات التقييم؛
 - ✓ مقاومة العاملين للتغيير.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة:

عينة البحث اشتملت 12 مؤسسة فندقية محلية الواقعة في غرب الجزائر؛ 4 فنادق ذات 5 نجوم وفندقين صنف 4 نجوم، فندقين 3 نجوم، فندقين نجمتين وفندقين ذات نجمة واحدة، والتي يزيد عدد

عاملها 20 عامل، ولقد تم استهداف ثلاثة مستويات ادارية مختلفة في هذه المؤسسات الفندقية (مدير فندق، مدير قسم، الموظف). وتم توزيع 190 استبيان على أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم استرداد 130 استبيان، وبعد تفحص الاستبيانات لم يتم استبعاد أي منها نظرا لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة.

3.3 صدق وثبات الاستبيان

صدق الاستبيان: تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابع له وتبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396، وبذلك تعتبر فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 1: الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: الموارد البشرية وعمليات التدريب:

المحور	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	يوجد عدم وعي المعايير ومتطلبات ISO من قبل العاملين في المؤسسة الفندقية	0.751	0.000
02	لا يوجد أشخاص خبراء مدربين في مجال إدارة الجودة	0.736	0.000
03	لا تقوم الادارة باختيار المتدربين من الموظفين بناء على حاجاتهم الفعلية	0.917	0.000
04	التدريب يشتمل فقط على الموظفين الاداريين ولا يشمل العمال	0.824	0.000
05	لا يوجد جدول زمني محدد للقيام بعملية التدريب ولكنه يخضع لعوامل توفر الوقت والدعم المالي	0.939	0.000
06	يوجد نقص في البرامج التدريبية الخاصة بتطبيق نظام ادارة الجودة	0.920	0.000
07	يوجد نقص في مستشاري الجودة المحليين المؤهلين بشكل صحيح	0.685	0.000
08	يوجد موظفين غير مناسبين للوظائف التي يقومون بها	0.787	0.000
09	يوجد نسبة غياب عالية من الموظفين	0.723	0.000
10	الخوف من تسريح العمالة الزائدة عن الحد في المؤسسة الفندقية عند تطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO	0.759	0.000
11	يتطلب تطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO فتح أقسام جديدة مثل قسم إدارة الجودة وتعيين موظفين جدد	0.797	0.000

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

جدول 2: الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: مقاومة العاملين للتغيير:

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	الفقرة	المحور
0.001	0.618	يوجد مقاومة للموظفين عند تغيير الأنظمة الادارية	01
0.012	0.495	الموظفين يرون أن المعايير العالمية للتقييس ISO أداة عقاب	02
0.000	0.826	يخاف العاملون من الاعتراف بأخطائهم	03
0.000	0.764	من الصعب تغيير النظام الحالي	04
0.000	0.750	من الصعب جدا تحقيق الجودة في مجال الفنادق والسياحة	05
0.000	0.776	تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO يؤدي الى الزيادة في الأعباء الوظيفية	06
0.000	0.719	تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO يؤدي إلى تخفيض الراتب وفقدان المكافآت المالية	07
0.000	0.633	المعايير العالمية للتقييس ISO غير واقعي ولا يمكن تطبيقه في المؤسسات الفندقية	08
0.000	0.896	يؤدي تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO إلى فقدان بعض الصلاحيات الادارية	09

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

الجدول التالي يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث ان القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة I المحسوبة أكبر من قيمة I الجدولية والتي تساوي 0.396. جدول رقم 3: معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المحور
0.000	0.801	المحور الأول: الموارد البشرية وعمليات التدريب
0.000	0.778	المحور الثاني: مقاومة العاملين للتغيير

قيمة I الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 23 تساوي 0.396

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

ثبات فقرات الاستبيان: Reliability

تم إجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية بطريقتين هما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

• طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الاسئلة الفردية الرتبة ومعدل الاسئلة الزوجية الرتبة لكل بُعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2R}{1+R}$ حيث r معامل الارتباط وقد بين جدول رقم 5 أن هنالك معامل ثبات كبير نسبيا

لفقرات الاستبيان مما يؤدي إلى استخدام الاستبيان بكل طمأنينة.

جدول 4: معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

التجزئة النصفية			المحور
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط	
0.0000	0.8898	0.8015	المحور الأول: الموارد البشرية وعمليات التدريب
0.0000	0.9056	0.8275	المحور الثاني: مقاومة العاملين للتغيير
0.0000	0.8681	0.7669	جميع المحاور

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 23 تساوي 0.396

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد بين جدول رقم 5 أن معاملات الثبات مرتفعة مما يطمئن على استخدام الاستبيان.

جدول 5: معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: الموارد البشرية و عمليات التدريب	11	0.9014
المحور الثاني: مقاومة العاملين للتغيير	9	0.9235

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: مقاييس الإحصاء الوصفي؛ اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha؛ اختبار التباين للعينة الواحدة.

4.3 تحليل فقرات ومحاور الدراسة:

تم استخدام اختبار T لعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبيان، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من t الجدولية والتي تساوي 1.98 أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99 أو القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60%، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان القيمة الاحتمالية لها أكبر من 0.05.

5.3 اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: توفر الموارد البشرية وعمليات التدريب تساعد المؤسسات الفندقية في تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO عند مستوى دلالة احصائية $\alpha=0.05$.

جدول 6: تحليل فقرات المحور الأول: الموارد البشرية وعمليات التدريب

المحور	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
01	يوجد عدم وعي لمعايير ومتطلبات ISO من قبل العاملين في المؤسسة الفندقية	3.84	0.995	76.77	9.612	0.000	5
02	لا يوجد أشخاص خبراء مدربين في مجال إدارة الجودة	3.77	0.993	75.38	8.837	0.000	6
03	لا تقوم الادارة باختيار المتدربين من الموظفين بناء على حاجاتهم الفعلية	3.62	0.943	72.31	7.439	0.000	7
04	التدريب يشتمل فقط على الموظفين الاداريين ولا يشمل العمال	3.44	1.019	68.77	4.905	0.000	8
05	لا يوجد جدول زمني محدد للقيام بعملية التدريب ولكنه يخضع لعوامل توفر الوقت والدعم المالي	4.15	0.821	83.08	16.027	0.000	3
06	يوجد نقص في البرامج التدريبية الخاصة بتطبيق نظام ادارة الجودة	4.25	0.788	84.92	18.028	0.000	1
07	يوجد نقص في مستشاري الجودة المحليين المؤهلين بشكل صحيح	4.02	0.876	80.46	13.320	0.000	4
08	يوجد موظفين غير مناسبين للوظائف التي يقومون بها	3.32	1.051	66.46	3.506	0.001	9
09	يوجد نسبة غياب عالية من الموظفين	2.66	1.031	53.23	-3.743	0.000	11
10	الخوف من تسريح العمالة الزائدة عن الحد في المؤسسة الفندقية عند تطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO	3.18	1.199	63.69	1.755	0.082	10
11	يتطلب تطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO فتح أقسام جديدة مثل قسم إدارة الجودة وتعيين موظفين جدد	4.22	0.847	84.46	16.466	0.000	2
	جميع الفقرات	3.68	0.495	73.59	15.657	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 129 تساوي 1.98

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول السابق والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الأول: الموارد البشرية وعمليات التدريب مرتبة من العائق الأكثر أهمية الأقل أهمية حسب الوزن النسبي:

- يوجد نقص في البرامج التدريبية الخاصة بتطبيق نظام ادارة الجودة: حيث بلغ الوزن النسبي 84.92% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الأولى.

- يتطلب تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO فتح أقسام جديدة مثل قسم إدارة الجودة وتعيين موظفين جدد: حيث بلغ الوزن النسبي 84.46% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثانية.

- لا يوجد جدول زمني محدد للقيام بعملية التدريب ولكنه يخضع لعوامل توفر الوقت والدعم المالي: حيث بلغ الوزن النسبي 83.08% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثالثة.

- يوجد نقص في مستشاري الجودة المحليين المؤهلين بشكل صحيح: حيث بلغ الوزن النسبي 80.46% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الرابعة.

- يوجد عدم وعي المعايير ومتطلبات ISO من قبل العاملين في المؤسسة الفندقية: حيث بلغ الوزن النسبي 76.77% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الخامسة.

- لا يوجد أشخاص خبراء مدرين في مجال إدارة الجودة: حيث بلغ الوزن النسبي 75.38% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة السادسة.

- لا تقوم الادارة باختيار المتدربين من الموظفين بناء على حاجاتهم الفعلية: حيث بلغ الوزن النسبي 72.31% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة السابعة.

- التدريب يشتمل فقط على الموظفين الاداريين ولا يشمل العمال: حيث بلغ الوزن النسبي 68.77% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثامنة.

- يوجد موظفين غير مناسبين للوظائف التي يقومون بها: حيث بلغ الوزن النسبي 66.46% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أكبر من 0.05 وقد احتل المرتبة التاسعة.

- الخوف من تسريح العمالة الزائدة عن الحد في المؤسسة الفندقية عند تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO: حيث بلغ الوزن النسبي 63.69% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.082 وهي أكبر من 0.05 وقد احتل المرتبة العاشرة.

- يوجد نسبة غياب عالية من الموظفين: حيث بلغ الوزن النسبي 53.23% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الحادية عشر.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول: الموارد البشرية وعمليات التدريب تساوي 3.68، والانحراف المعياري يساوي 0.495، والوزن النسبي يساوي 73.59% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد 60% وقيمة t المحسوبة تساوي 15.657 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن: الموارد البشرية وعمليات التدريب تساعد الادارة في تبني وتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO في المؤسسات الفندقية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$.

يظهر من خلال النتائج الخاصة بهذا المحور أنه من أهم المعوقات: عدم إتاحة الفرص للعاملين في غالب الأحيان للمشاركة وإدلاء بآرائهم حول المسائل المطروحة ضمن النشاطات والأعمال الذين يقومون بها؛ ثقافة التسيب وعدم احترام مواعيد العمل و روح التسلط وتجاهل المرؤوسين وغيره من الصفات والتي مع الأسف غالبا ما يتصف بها المدير أو المسؤول الجزائري؛ عدم توفر الموارد البشرية بشكل صحيح والتزامها بالأعمال الموكلة إليها من خلال هيكلية ادارية توضح المهام الوظيفي لكل شخص من العاملين في المؤسسة الفندقية من أعلى الهرم الاداري إلى المستويات الادارية الدنيا، مع توفر برامج تدريبية في مجال الجودة والتقييس ؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى بمدى أهمية توفر الموارد البشرية وعمليات التدريب تساعد المؤسسات الفندقية في تبني المعايير العالمية للتقييس.

الفرضية الثانية: عدم مقاومة العاملين للتغيير يساعد المؤسسات الفندقية في تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO عند مستوى دلالة احصائية $\alpha = 0.05$.

جدول رقم 7: تحليل فقرات المحور الثاني: مقومة العاملين للتغيير

المحور	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
01	يوجد مقاومة للموظفين عند تغيير الأنظمة الإدارية	3.27	1.025	65.38	2.994	0.003	6
02	الموظفين يرون أن المعايير العالمية للتقييس ISO أداة عقاب	3.14	0.994	62.77	1.588	0.115	7
03	يخاف العاملون من الاعتراف بأخطائهم	3.83	1.013	76.62	9.354	0.000	1
04	من الصعب تغيير النظام الحالي	3.61	1.015	72.15	6.824	0.000	3
05	من الصعب جدا تحقيق الجودة في مجال الفنادق والسياحة	3.32	1.324	66.31	2.716	0.008	4
06	تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO يؤدي الى الزيادة في الأعباء الوظيفية	3.72	0.988	74.46	8.341	0.000	2
07	تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO يؤدي إلى تخفيض الراتب وفقدان المكافآت المالية	2.78	1.034	55.69	- 2.375	0.019	9
08	المعايير العالمية للتقييس ISO غير واقعي ولا يمكن تطبيقه في المؤسسات الفندقية	3.31	1.305	66.15	2.688	0.008	5
09	يؤدي تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO إلى فقدان بعض الصلاحيات الإدارية	3.00	1.134	60.00	0.000	1.000	8
	جميع الفقرات	3.33	0.646	66.62	5.834	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 129 تساوي 1.98

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول السابق والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثاني: مقاومة العاملين للتغيير مرتبة من العائق الأكثر أهمية الأقل أهمية حسب الوزن النسبي:

- يخاف العاملين من الاعتراف بأخطائهم: حيث بلغ الوزن النسبي 76.62% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الأولى.
 - تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO يؤدي الى الزيادة في الأعباء الوظيفية: حيث بلغ الوزن النسبي 74.46% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثانية.
 - من الصعب تغيير النظام الحالي: حيث بلغ الوزن النسبي 72.15% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثالثة.
 - من الصعب جدا تحقيق الجودة في مجال الفندقة والسياحة: حيث بلغ الوزن النسبي 66.31% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الرابعة.
 - المعايير العالمية للتقييس ISO غير واقعي ولا يمكن تطبيقه في المؤسسات الفندقية: حيث بلغ الوزن النسبي 66.15% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.008 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الخامسة.
 - يوجد مقاومة للموظفين عند تغيير الأنظمة الادارية: حيث بلغ الوزن النسبي 65.38% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.003 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة السادسة.
 - الموظفين يرون أن المعايير العالمية للتقييس ISO أداة عقاب: حيث بلغ الوزن النسبي 62.77% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.115 وهي أكبر من 0.05 وقد احتل المرتبة السابعة.
 - يؤدي تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO إلى فقدان بعض الصلاحيات الادارية: حيث بلغ الوزن النسبي 60.00% والقيمة الاحتمالية تساوي 1.000 وهي أكبر من 0.05 وقد احتل المرتبة الثامنة.
 - تطبيق المعايير العالمية للتقييس يؤدي إلى تخفيض الراتب وفقدان المكافآت المالية: حيث بلغ الوزن النسبي 55.69% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.019 وهي أكبر من 0.05 وقد احتل المرتبة التاسعة.
- بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني: مقاومة العاملين للتغيير تساوي 3.33، والانحراف المعياري يساوي 0.646، والوزن النسبي يساوي 66.62% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد 60% وقيمة t المحسوبة تساوي 5.843 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن: عدم مقاومة

الموظفين للتغيير يساعد الادارة في تبني وتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO في المؤسسات الفندقية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$.

حسب النتائج في هذا المحور كان من أهم المعوقات: العمال يخافون من الاعتراف بأخطائهم وهذا يعود لسببين: معظم العاملين في المؤسسات الفندقية غير مؤهلين أكاديميا، حيث يخشون من ضياع وظيفتهم نتيجة اعترافهم بأخطائهم؛ والسبب الثاني عدم تقسيم المهامات على العمال. والمعوق الثاني من حيث الأهمية في هذا المحور كان اعتقاد العمال في المؤسسات الفندقية أن تطبيق المعايير العالمية للتقييس يؤدي إلى زيادة في الاعباء الوظيفية، وهذا يعتبر اعتقاد خاطئ وسببه عدم وجود برامج توعوية للتعريف بمزايا المعايير العالمية للتقييس، واحتلت المرتبة السابعة والثامنة والتاسعة في هذا المحور عدة معتقدات خاطئة تتعلق بتخفيض الرواتب وفقدان بعض الصلاحيات الادارية جراء تطبيق المعايير العالمية للتقييس؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية حيث كلما تقبل العاملين التغيير ساعد المؤسسات الفندقية في تطبيق المعايير العالمية للتقييس.

4. خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة، إلى معرفة مدى تأثير الموارد البشرية وعمليات التدريب ومقاومة الموظفين للتغيير على تطبيق المعايير العالمية للتقييس في تطوير جودة الخدمة الفندقية في الجزائر وتحقيق التنمية المستدامة، وكذا المعوقات والصعوبات التي تواجه المؤسسات الفندقية لتبني ISO فإننا نخلص إلى أهم النتائج التالية:

- خلو الهياكل التنظيمية لهذه المؤسسات من تخصيص وحدة تنظيمية تهتم بشؤون الجودة؛
- غالبية العاملين بالمؤسسات الفندقية لم يدركوا بعد مفهوم الجودة والمعايير العالمية للتقييس ISO بالقدر الكافي، مما يكرس بقوة مقاومة التغيير لديهم لتطبيق هذا المفهوم؛
- عدم وجود خبراء مدربين في مجال ادارة الجودة ISO؛
- لا تقوم الادارة في المؤسسات الفندقية باختيار المتدربين من الموظفين بناء على حاجاتهم الفعلية، والتدريب يشمل فقط الموظفين الاداريين ولا يشمل العمال؛
- هنالك عدم وعي للمعايير العالمية للتقييس ISO من قبل العاملين في المؤسسات الفندقية؛
- يوجد نسبة غياب عالية من الموظفين،

- وجود موظفين غير مناسبين للوظائف التي يقومون بها؛
- خوف الموظفين في المؤسسات الفندقية من الاعتراف بأخطائهم؛
- الموظفين يقاومون تغيير الأنظمة الادارية؛
- يعتقدون أن تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO يؤدي إلى زيادة في الأعباء الوظيفية ومن الصعب تغيير النظام الحالي.

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال بحثنا هذا نقدم مجموعة من **الاقتراحات** التالية:

- وضع برامج لتوعية كل المتعاملين في القطاع الفندقي بمدى أهمية النهوض بهذا القطاع وحثهم على ضرورة تحسين من مستوى جودة الخدمات التي يقدمونها والارتقاء بها للمستوى العالمي.
- توعية مسيري المؤسسات الفندقية بمدى أهمية حصولهم على شهادات التقييس؛
- ضرورة إحداث التغيير اللازم لإنجاح تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO، والذي يشمل مجالات ثقافة المؤسسة، وهيكلها التنظيمي، والنمط القيادي وجوانب أخرى تتعلق بالموارد البشرية والعمليات

5. قائمة المراجع :

- 1) بشني يوسف، ملاحى رقية. (نوفمبر , 2020). أثر تبني نظام التقييس في تعزيز أداء المؤسسات الفندقية لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر. مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 06، الصفحات 47-64.
- 2) <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/136382>
- 3) بن عيشي عمار، بن واضح الهاشمي. (2018). دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، مجلد 38، عدد 2، الصفحات 191-210.
- 4) https://aja.journals.ekb.eg/article_17357.html
- 5) دحمان أحمد، شطوح محمد. (2021). واقع الترويج في المؤسسات الفندقية بولاية الجلفة "دراسة حالة مجموعة من الفنادق الجلفة". مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 5، العدد 1، الصفحات 244-258. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/155371>
- 6) قعقاع توفيق. (جويلية، 2021). ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: مفاهيم، المبادئ، النظم والمعوقات التي تحول دون تطبيقها. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 6، الصفحات 207-215. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/160862>

- 7) رقية ملاحى، خيرة قوبع، مريم نواله. (فيفري, 2020). الابداع في التسويق السياحي البيئي والتنمية المستدامة في الجزائر بين متطلبات التنفيذ وحتمية الواقع. مجلة الاستراتيجية والتنمية، مجلد 10، عدد خاص، الصفحات 252-269. <http://rsd.univ-mosta.dz/images/Revues02/Special-01.pdf Issue-Antalya>
- 8) سعادي طارق، بن داود سفيان، كندي محمد أمين. (2020). أثر الادارة العالمية للموارد البشرية على أداء النمو والتعلم في المؤسسات الفندقية العمومية بالجزائر -مع عرض تجربة مجموعة أكور - دراسة حالة سوفيتال الحامة. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 22، الصفحات 333-350. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/111708>
- 9) طاري عبد القادر، بن زيدان حاج. (2021). دور الجامعة في تكوين رأس المال البشري لمواجهة تحديات الاقتصاد الرقمي دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم بالجزائر. مجلة دفاتر بوادكس، المجلد 10، العدد 1، 01-18. <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/195/10/1/157089>
- 10) فرج علي عمار، البهلول ناصر المقدولي. (2021). ادارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الخدمات الفندقية دراسة حالة على فنادق شركة الضمان للاستثمارات بمدينة طرابلس ليبيا. المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 4، العدد 1، الصفحات ص 25-1. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/158081>
- 12) مبسوط عبد القادر، جمال الهواري، هوارية مبسوط. (2021). فعالية المناولة في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة المؤسسة الصناعية الجزائرية أليفيراليا لصناعة الزجاج بولاية وهران. مجلة دفاتر بوادكس، المجلد 10، العدد 1، 128-152. <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/195/10/1/157096>
- 13) ملاحى رقية. (2015-2016). أهمية التقييم في ترقية جودة الخدمة السياحية. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة الجيلالي ليايس سيدي بلعباس.
- 14) Gerard Baglin. (1990). *Management industriel et logique*, Paris: 1ère Edition, P439. Paris: Paris: 1ère Edition.
- 15) Gronos Kristian. (1990). *service management and marketing international*. Canada: editions massachusettes toronto.
- 16) Jean Noger. (1991). *Normalisation et certification des composants électroniques*. Paris: édition Dunod.
- 17) Robert H, Johenson Matar. (1992). *Conception de la qualité*, Paris: 1ère édition, P 15. Paris: Paris: 1ère édition.